

**PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO EDITAL Nº 10.2025****TELEFONISTA I**

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental CRESM – Prof. Jamil Issy

**1. PROCESSO SELETIVO**

O Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental, em Aparecida de Goiânia, CRESM, para conhecimento dos interessados, a abertura de Processo Seletivo para o preenchimento de vagas denível técnico do corpo funcional do Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental, em Aparecida de Goiânia, CRESM / Aparecida de Goiânia-GO, destinado à contratação de colaborador de Nível Médio e Superior em regime Celetista, conforme instrumentos legais e mediante as condições estabelecidas no regulamento de recursos humanos.

**2. FORMALIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO**

O processo de seleção tem início, com a formalização, através do quadro de vagas e descrição dos cargos no anexo II do edital publicado no site, <https://www.cresm-go.org.br>, com requisitos e componentes do perfil para contratação de pessoal. Neste registro, constam as atividades a serem desenvolvidas pelo profissional, as características técnicas necessárias para ocupação do cargo.

**Enviar currículo de 28/03/2025 a 01/04/2025, horário limite de até as 17h para: selecao@cresm-go.org.br**

**Colocar o nome da vaga/nome do candidato no assunto do e-mail. Ex: Ana**

**Maria – Telefonista I**

**3. SELEÇÃO**

No decorrer do processo seletivo, poderá ser exigido do candidato seu deslocamento em mais de uma oportunidade, para que sejam feitas as análises necessárias para definição do candidato mais adequado, considerando-se as exigências técnicas e comportamentais previamente estabelecidas. As despesas da participação em todas as etapas e em todos os procedimentos do Processo de Seleção correrão por conta do candidato, que não terá direito a alojamento, alimentação, transporte/ou resarcimento de despesas.

Para identificação das competências serão utilizadas as seguintes etapas: 1<sup>a</sup>

ETAPA: Triagem curricular, com caráter eliminatório.

2<sup>a</sup> ETAPA: Análise Curricular, com caráter classificatório/eliminatório.

3<sup>a</sup> ETAPA: Prova Objetiva, de conhecimento específico, com conteúdo voltado à formação e vivência profissional, com caráter classificatório/eliminatório.



## 4<sup>a</sup> ETAPA: Entrevista por competência, com caráter classificatório.

Estão aptos a participar do processo seletivo os candidatos que atendam às especificações.

- Ter nacionalidade brasileira ou ser naturalizado;
- Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos completos na data da contratação;
- Ter escolaridade mínima exigida para o cargo;
- Apresentar os documentos que se fizerem necessários por ocasião da contratação.

## 4. TRIAGEM CURRICULAR

- a) Nessa primeira etapa do processo seletivo, será realizada a triagem dos currículos enviados para o e-mail [selecao@cresm-go.org.br](mailto:selecao@cresm-go.org.br)
- b) Serão aceitos somente:
  - Os currículos enviados para o e-mail informado dentro do prazo determinado.
  - Envio de somente um (1) e-mail para cada candidato.
  - E-mails com o nome do cargo no assunto do e-mail, para a melhor identificação e direcionamento dele.
  - E-mails enviado em formato PDF ou Word.
- c) Serão desconsiderados:
  - E-mails enviados fora do prazo
  - E-mails enviados sem o nome do cargo no assunto do e-mail
  - E-mails enviados com mais nomes no assunto, além do nome do cargo, (por ex: currículo da Andréia para “nome do cargo”; currículo para vaga “nome do cargo”).
  - Os e-mails não identificados devido ao nome do assunto fora do padrão
  - E-mails enviado em formato JPEG, imagem, foto, drive, links.



- d) Colocar somente o nome do cargo no assunto do e-mail, pois o e-mail tem uma configuração (regra) para direcionamento do e-mail para as pastas de cada vaga, caso o assunto tenha algum nome á mais ou diferente do “nome do cargo” não será direcionado para a pasta de triagem daquela vaga, por tanto será desconsiderado.
- e) O CRESM, não se responsabiliza por falhas no envio do e-mail. Usamos a plataforma google, caso ocorra algum erro, verificar a possibilidade de enviar o currículo á partir de outro e-mail com plataforma diferente ou entrar em contato com a google para verificar o erro.
- f) Essa etapa tem caráter eliminatório, caso os currículos enviados que não atendam aos critérios/requisitos exigidos no Anexo II - descrição de cargos, deste edital.

## 5. ANÁLISE CURRICULAR

- a) Após a triagem dos currículos será divulgado no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado) a listagem com os nomes para a segunda etapado processo seletivo: análise curricular.
- b) Na análise curricular o candidato apresentará documentações que comprovem as informações contidas no currículo, e que foram solicitadas no item 14 deste edital.  
A documentação deverá ser enviada por e-mail [selecao@cresm-go.org.br](mailto:selecao@cresm-go.org.br) com o nome do candidato e cargo que está concorrendo.
- c) Deverá ser entregue cópia simples, somente dos documentos que o candidato possuir, do item 14 - análise curricular, deste edital.
- d) A não entrega da documentação no dia e horário estipulado, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação do processo seletivo.
- e) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de entrega da documentação, para fins de justificativa da não entrega da documentação. Visto que os mesmos estão disponíveis no site.
- f) Todas as cópias, além das solicitadas (á mais) no item 14 deste edital, serão desconsideradas.
- g) A análise curricular tem caráter classificatório de acordo com a pontuação descrita no item 14 deste edital.



h) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que apresentarem a documentação solicitada e de caráter eliminatório para os candidatos que não apresentarem a documentação solicitada.

## 6. PROVA

a) A prova objetiva será aplicada, constará de questões de múltipla escolha, com 04 (quatro) proposições para cada questão e apenas 01 (uma) alternativa correta, totalizando 20 (vinte) questões para todos os cargos.

- a) A prova será baseada no conteúdo programático descrito no Item 15 deste edital.
- b) O candidato deverá comparecer ao local designado para a realização da prova com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos do horário fixado para o seu início, munido de caneta esferográfica de tinta azul, fabricada de material transparente.
- c) Não será permitido em nenhuma hipótese o uso de lápis, lapiseira/grafite e (ou) borracha durante a realização das provas.
- d) O não comparecimento no dia e horário da prova, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação deste processo seletivo.
- e) Não será permitida, durante a aplicação das provas, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de máquinas calculadoras e (ou) similares, livros, anotações, régulas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- f) Caso o candidato leve algum aparelho eletrônico, este deverá permanecer desligado e, se possível, com a bateria retirada durante todo o período de prova, devendo, ainda, ser acondicionado em embalagem fornecida pelo CRESM.
- g) Em nenhum momento o candidato poderá se retirar da sala portando a prova.
- h) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de realização da prova, para fins de justificativa de sua ausência.
- i) Ainda nessa etapa, caso seja necessário, a equipe de seleção poderá realizar uma dinâmica em grupo para melhor avaliar os candidatos. Se a Dinâmica em grupo for realizada, os itens avaliados são os descritos no item 16 deste edital e sua pontuação será realizada em acordo com a entrevista ou substituindo a pontuação da entrevista.
- j) O descumprimento destas orientações implicará na eliminação do candidato.
- k) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que realizarem a prova e de caráter eliminatório para os candidatos que não comparecerem para a realização da prova.

## 7. ENTREVISTA

- a) Caso seja necessário, a equipe de seleção poderá agendar entrevista individual ou em grupo,



nessa entrevista serão avaliadas as habilidades descritas no item 16 deste edital.

## **8. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO**

- a) Somente serão classificados os candidatos que obtiverem nota igual ou maior a 80 (oitenta) para nível superior no resultado final; e para nível médio ou técnico nota igual ou maior a (sessenta) 60. Somente serão aprovados os que obtiveram classificação até o limite de vagas ofertadas, descritas no anexo I – Quadro de vagas, deste edital.
- b) A classificação final dos candidatos será feita pela somatória das notas obtidas em todas as etapas do processo seletivo, para todos os cargos.

Em caso de empate, terá preferência o candidato que, nesta ordem:

- Obtiver maior nota na análise curricular;
- Obtiver maior nota na prova objetiva
- Persistindo o empate, terá preferência o candidato de maior idade.

## **9. RESULTADO PRELIMINAR**

- a) Após as etapas descritas no item 3 deste edital, será realizado a divulgação do resultado preliminar no site do CRESM ([www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br)), juntamente com o formulário para recurso.

## **10. RECURSO**

- a) Somente serão aceitos recursos contra as etapas, após a publicação do resultado preliminar;
- b) Será concedido 01 (um) dia útil para interposição do recurso.
- c) Para recorrer, o candidato deverá comparecer no CRESM, situado na Avenida Tanner de Melo, Qd. Gleba 02, Lt. Parte 02, Bairro Fazenda Santo Antônio – Aparecida de Goiânia – GO CEP: 74.993-551, com a ficha de recurso, disponível no site [www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br) devidamente preenchida.
- d) Não será aceito recurso por via postal, ou correio eletrônico, nem fora dos padrões e prazos estabelecidos neste Edital.
- e) Será negado conhecimento ao recurso que, estiver fora das regras estabelecidas neste Edital ou em outras instruções.
- f) Uma vez protocolado o recurso, não será permitida sua alteração.
- g) Em hipótese alguma, o quantitativo de questões da prova sofrerá alteração.
- h) A resposta ao recurso será realizada pela equipe de seleção via e-mail.
- i) Não será aceito pedido de revisão de recurso.

## **11. COMUNICADO**

- a) Caso surjam novas vagas para o mesmo cargo, durante a realização do processo, será



realizado um comunicado de ampliação de vaga.

b) O comunicado poderá ser realizado em qualquer etapa do processo seletivo, até após a divulgação do resultado preliminar.

## **12. RESULTADO FINAL**

a) Após o prazo para recurso/avaliação/resposta, será realizado a divulgação do resultado final no site do CRESM ([www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br)).

## **13. CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

a) A convocação para contratação obedecerá à rigorosa ordem de classificação dos candidatos, divulgada no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado

- no acompanhamento do seu processo seletivo em Resultado Final).

b) Caso haja desistência entre os aprovados e para preencher o número de vagas ofertadas, serão convocados os classificados subsequentes.

c) O cronograma de convocação juntamente com a listagem de documentação necessária para início do processo admissional será publicado no site ([www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br)).

d) Ao ser convocado, o candidato deverá se apresentar para início do processo admissional, conforme o cronograma de convocação que será publicado no site [www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br), sob pena de perda da vaga no caso de não comparecimento sem justificativa.

e) São condições para a contratação: Ter sido aprovado dentro do número de vagas no processo seletivo; apresentar a documentação completa, conforme relação a ser divulgada no cronograma de convocação; a contratação fica condicionada à apresentação do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, e ao atendimento às condições constitucionais e legais.

f) A contratação do candidato aprovado será condicionada de acordo com as necessidades de profissionais do CRESM e sua disponibilidade financeira contratual.

g) No caso de desistência do aprovado, prosseguir-se-á a nomeação do próximo candidato, segundo a ordem classificatória.

h) O CRESM poderá, de acordo com a necessidade de pessoal, convocar os candidatos aprovados em processo seletivo em período de validade, cujo resultado final tenha sido publicado amenos de 6 (seis) meses para o mesmo cargo.

i) A convocação obedecerá a ordem de classificação, sendo automaticamente desclassificado o candidato que, convocado, não comparecer no dia, horário e local determinados na convocação.

j) Os candidatos classificados acima das vagas divulgadas constituirão cadastro de reserva com validade de 6 (seis) meses, não se consubstanciando em garantia de contratação, mas em mera expectativa de direito. A data de validade do processo contará a partir da data fim do processo seletivo e será divulgado no site.



- k) A utilização do cadastro de reserva é facultativa do CRESM, que, para tanto, avaliará as  
 l) especificidades da vaga para a utilização do cadastro de reserva, podendo optar em abrir um novo processo.

#### 14. QUADRO I - PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE CURRICULAR POR CARGO

##### TELEFONISTA I

Título / Experiência <b>AUXILIAR DE FARMÁCIA I</b>	Quantidade máxima de títulos	Pontuação por título	Pontuação Máxima
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso de informática(básico ou avançado).	1	4	4
Certificado devidamente registrado de curso de Recepção/ Telefonista/Administração.	1	5	5
Certificado de conclusão de cursos extracurriculares na área administrativa com duração mínima de 15h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas dois certificados.	1	4	4
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso extracurriculares na área de atendimento ao público mínima de 30h.(não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas dois certificados.	1	3	3
Experiência profissional na área de atendimento/Telefonista/Recepção (mínimo 06 meses**) OBS: Não serão pontuadas experiências de trabalho: Estágios remunerados e jovem aprendiz.	4	5	20

OBS:

- ✓ A experiência exigida deverá ser comprovada com datas de início e fim (dia, mês, ano), cargo e/ou função, através da apresentação da **cópia da CTPS** devidamente assinada e/ou **declarações** firmadas pelo responsável da Instituição, em papel timbrado onde se identifique o CNPJ, endereço e telefone de contato da empresa;
- ✓ As experiências apresentadas serão classificadas de 06(seis) em 06 (seis) meses, obtendo peso máximo, conforme tabela acima.

**QUADRO II - DEMONSTRATIVO DA 2ª ETAPA: PROVA**

NÍVEL MÉDIO					
PROVA	TIPO	ÁREA DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	VALOR DA QUESTÃO	VALOR DA PROVA
Objetiva	Conhecimentos Básicos	Língua Portuguesa	5	02 pontos por questão	40
		Matemática e Raciocínio Lógico	2		
Objetiva	Informática	Informática básica	3		
Objetiva	Conhecimento Específico	Conhecimento na área de atuação	10		
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>		

**15 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA 2ª ETAPA: PROVA OBJETIVA – NÍVEL MÉDIO****LÍNGUA PORTUGUESA**

Leitura: verificar-se-á a capacidade de raciocínio lógico do candidato, bem como sua habilidade para prender as relações lógicas e as propriedades internas do texto;

Gramática: o candidato deverá mostrar-se atento às variações próprias do uso social e individual da linguagem, assim como a sua caracterização perante os diferentes níveis de significação textual e sua adequação à norma culta. Para tanto serão observados: Conhecimentos linguísticos da norma padrão: acentuação gráfica; ortografia; crase; sinais de pontuação; Morfossintaxe/classe de palavras: emprego e função; Relações sintáticas: coordenação e subordinação entre termos da oração, entre orações no período; colocação de pronomes; concordância nominal e verbal; regência verbal e nominal.

**MATEMÁTICA**

Sistema de numeração decimal; 2. Conjuntos numéricos (naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais); 3. Operações com números reais; 4. Proporção e regra de três; 5. Porcentagem. 6. Equação do primeiro e segundo grau; 7. Grandezas e medidas: tempo, comprimento, massa, superfície, volume e capacidade. 8. Tratamento da informação: leitura e interpretação de tabelas e gráficos.

**INFORMÁTICA**

Noções básicas em informática.

**CONHECIMENTO ESPECÍFICO**

Conhecimentos gerais na área de atuação.

**16. PARÂMETROS PARA A ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS –NÍVEL MÉDIO**

<b>HABILIDADES - Vagas Nível Médio</b>		<b>Pontuação Máxima</b>
Comunicação	Capacidade de estruturar dados orais e escritos, para apresentá-los a outras pessoas, transmitindo idéias, informações e intenções de forma clara e precisa.	8
Empatia	Capacidade de se colocar no lugar do outro, de perceber sentimentos e emoções, comportamento de compreender e compartilhar o sentimento do outro, sendo facilitador de uma convivência saudável.	8
Trabalho em equipe	Capacidade de se relacionar de forma positiva, mantendo um ambiente harmônico, na busca por objetivos comuns.	8
Atenção	Capacidade de concentrar a atenção para evitar erros e defeitos.	8
Organização	Apresenta capacidade de estabelecer e seguir roteiros de trabalho que permitam a realização das tarefas necessárias no tempo disponível, e com entregas de qualidade.	8

**Valor da entrevista por competência: 40 pontos**

**CONCEITOS:**

Fraco (1) Demonstrou dificuldade na resposta;

Regular (2-4) Foi superficial na resposta;

Bom (5-7) Foi objetivo na resposta;

Excelente (8) Demonstrou clareza e precisão na resposta.

**ANEXO I – QUADRO DE VAGA TELEFONISTA I**

CARGO	HORAS SEMANAS	DIA/HORÁRIO DE TRABALHO	REMUNERAÇÃO BASE	VAGAS		
				AMPLA CONCORRÊNCIA	PCD	TOTAL
TELEFONISTA I	30hs	Seg. á Sex	R\$ 1.448,44	1	0	1

**ANEXO II - DESCRIÇÃO DE CARGOS**

Cargo	TELEFONISTA I
Escolaridade	Certificado de Conclusão de Ensino Médio Completo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ensino médio</li> <li>✓ Pacote Office</li> </ul>
Objetivo Principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsável por receber e fazer chamadas telefônicas, direcionando-as para os setores ou pessoas adequadas, anotar e repassar recados, garantindo que as informações sejam transmitidas de forma precisa e eficiente, recepcionar visitantes e pacientes que chegam à instituição, fornecendo informações básicas e direcionando-os para os setores desejados, auxiliar na marcação de horários e agendamento de reuniões, conferindo disponibilidade de agenda e organizando a logística necessária, prestar suporte em atividades administrativas, como o preenchimento de formulários, organização de documentos e outras tarefas correlatas.</li> </ul>



<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Atender pacientes, familiares ou acompanhantes;</li><li>✓ Transferir chamadas internas e externas;</li><li>✓ Transmitir recados; registrar pendências de informações;</li><li>✓ Encaminhar reclamações ao supervisor imediato;</li><li>✓ Fornecer informações quando solicitado,</li><li>✓ Pesquisar banco de dados telefônico para realização das suas atividades,</li><li>✓ Operar equipamentos relacionados a função,</li><li>✓ Operar plataforma de atendimento telefônico,</li><li>✓ Cadastrar informações quando solicitado,</li><li>✓ Cadastrar telefone e ramais da instituição;</li><li>✓ Verificar cumprimento das normas de atendimento;</li><li>✓ Elaborar relatórios mensais;</li><li>✓ Operar equipamentos, atender, transferir, cadastrar e completar chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente;</li><li>✓ Prestar auxílio nas ligações telefônicas;</li><li>✓ Fornecer informações de cunho geral;</li><li>✓ Receber e transferir ligações para os ramais solicitados;</li><li>✓ Transmitir informações corretamente a respeito do funcionamento da instituição;</li><li>✓ Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando em formulários apropriados;</li><li>✓ Direcionar ligações para o setor competente;</li><li>✓ Executar tarefas de apoio administrativo ao setor da recepção;</li><li>✓ Zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto.</li></ul>
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<b>COMPETÊNCIAS TÉCNICAS</b>	<p><b>Obrigatórias</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacidade de comunicação eficaz e cortês ao atender chamadas telefônicas;</li><li>✓ Habilidade de escuta ativa para exercer bom atendimento;</li><li>✓ Conhecimento e cumprimento de protocolos de atendimento telefônico;</li><li>✓ Cordialidade e simpatia no trato com chamadores;</li><li>✓ Capacidade de organização para o registro de informações e recados;</li><li>✓ Habilidade para Gerenciamento de múltiplas chamadas e tarefas simultâneas;</li><li>✓ Conhecimento das políticas e normas de segurança da informação.</li></ul> <p><b>Desejáveis</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacidade de equilíbrio emocional com chamadas de emergência e situações delicadas;</li><li>✓ Conhecimento básico do sistema MV.</li></ul>
<b>EXPERIÊNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Desejável 06 meses de experiência na função</li></ul>



Obs. Todas as comunicações referentes às etapas do processo seletivo serão realizadas através do site do CRESM:  
[www.cresm-go.org.br](http://www.cresm-go.org.br)

## CONTATOS:

Telefone: RH (62) 3952-5505

E-mail: [selecao@cresm-go.org.br](mailto:selecao@cresm-go.org.br)

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

**Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental – CRESM**

A blue ink signature of Diego Silva Nascimento de Oliveira, which appears to read 'D' and 'S'.

**Diego Silva Nascimento de Oliveira**

Gerente Administrativo

Associação Brasileira de Esperança e Vida –

ABEVIDA Aparecida de Goiânia, 28 de Março de 2025.